Tarjeta de Garantía (España)

GARANTÍA EUROPEA

La presente garantía se otorga sin perjuicio y además de los derechos reconocidos al consumidor frente al vendedor por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (la "LCU") y demás legislación complementaria. No se excluyen ni limitan los derechos legales reconocidos al consumidor en virtud de la legislación autonómica, nacional o europea aplicable. Lo dispuesto sobre la Garantía Legal será de aplicación únicamente cuando la venta de los productos se realice a consumidores, en los términos de la LCU. La presente garantía será válida en todos los países enumerados en el Anexo I con las limitaciones y condiciones que correspondan a la garantía en el país en que se pretenda ejercitar, siempre que el producto haya sido adquirido en uno de los países enumerados en el Anexo I.

2. Garantía Legal

Este producto Samsung está garantizado por un plazo de tres (3) años a partir de la fecha de entrega. Durante dicho plazo, Samsung responderá de las faltas de conformidad del producto con el contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la LCU, lo que dará derecho al consumidor a solicitar la reparación o sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada (la "Garantía Legal"). Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento (es decir, la reparación o sustitución) cuando esta imponga al vendedor costes que no sean razonables como serían aquellos que son considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento. Para determinar que los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento Adicionalmente, el consumidor podrá optar entre solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato cuando no pudiera exigir la reparación o la sustitución del producto y en los casos en que estas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor. No obstante, la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. Tanto la reparación como la sustitución del producto como consecuencia de la falta de conformidad del producto serán gratuitas para el consumidor, incluyendo mano de obra y materiales.

3. Condiciones para el ejercicio de la Garantía Legal

Para ejercer la Garantía Legal, es indispensable presentar justificación documental que acredite la fecha de entrega del producto (ya sea la factura, ticket de compra, albarán de entrega o tarjeta de garantía sellada y fechada). No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. El consumidor deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Samsung en España en el teléfono número (0034) 911.750.015, quien le informará del proceso a seguir. El consumidor deberá proporcionar una descripción clara de la avería o de la falta de conformidad. Las reparaciones en garantía deberán ser efectuadas por Servicios de Asistencia Técnica Oficial de Samsung o distribuidores autorizados para que Samsung responda por la Garantía Legal.

4. Exclusiones

No podrá entenderse que existe falta de conformidad del producto con el contrato y, por lo tanto, el producto no estará cubierto por la Garantía Legal, cuando la falta de conformidad del producto:

a) se corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto a aquel para el que el producto fue originalmente diseñado y producido;

b) dicho producto o cualquiera de sus identificativos (número de serie, etc.) hayan sido, total o parcialmente, abiertos, montados, desmontados, manipulados y/o reparados por persona ajena a los Servicios de Asistencia Técnica Oficial o distribuidores autorizados de Samsung;

c) sea consecuencia de una instalación incorrecta (salvo que la instalación haya sido realizada por el vendedor autorizado de Samsung o bajo su responsabilidad, o por el consumidor siguiendo las instrucciones de instalación de Samsung) o de un uso

abusivo o indebido del producto, incluyéndose, a título enunciativo y no limitativo, un uso que no se ajuste a las finalidades normales del producto o que no sea acorde con las instrucciones de uso y mantenimiento definidas por Samsung;

d) haya sido causada por un virus informático, una acción o una manipulación de contraseñas, una instalación, manipulación o reinstalación de software, etc.;

e) se deba al uso de accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de Samsung o no hayan sido diseñados para el producto;

f) se deba al uso de cualquier software o aplicación de terceros que modifique, altere o adapte el software aprobado y/o incluido en el producto por Samsung;

g) sea consecuencia de la descarga o el uso de servicios multimedia de terceros y/o contenidos de terceros disponibles o accesibles a través del producto;

h) se produzcan daños en la batería causados por sobrecarga o debido a un uso incorrecto al no seguir las instrucciones específicas de cuidado y mantenimiento descritas en el manual de usuario y en la guía de seguridad del producto.

i) ante un uso normal del producto, se produzca una reducción en el rendimiento o mal funcionamiento de componentes consumibles, tales como las baterías, salvo que dicha reducción o mal funcionamiento tenga su origen en defectos en los materiales, en el diseño o en la fabricación del producto.

j) haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos;

k) los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, en especial, por rayos, agua, fuego, aplicación del voltaje incorrecto, ventilación incorrecta o cualquier otra causa no atribuible a la fabricación y al diseño del mismo.

Samsung no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos almacenados en el producto. El consumidor será responsable de las copias de seguridad y la protección de sus datos frente a pérdidas, daños y destrucción de los mismos, así como de la retirada de la tarjeta SIM del equipo antes de entregar el producto para su reparación, no siendo Samsung responsable de su pérdida en caso de no haberse retirado.

Samsung no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos almacenados en el producto. El consumidor será responsable de las copias de seguridad y la protección de sus datos frente a pérdidas, daños y destrucción de los mismos, así como de la retirada de la tarjeta SIM del equipo antes de entregar el producto para su reparación, no siendo Samsung responsable de su pérdida en caso de no haberse retirado.

La Garantía Legal aquí recogida no prevé ni incluye las revisiones periódicas, de mantenimiento o la instalación del producto. Tampoco cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas, carcasas y/o plásticos, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto. A efectos aclaratorios, se indica que la pantalla pierde el brillo por el propio uso del producto. Del mismo modo, la Garantía Legal no cubre los daños producidos durante el transporte del producto (incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, daños estéticos, golpes, rayas, arañazos, manchas, abolladuras, etc.). En este último caso, según sea de aplicación, póngase en contacto con el vendedor del producto o con el transportista, o revise las disposiciones recogidas en las condiciones generales de contratación de Samsung, si son aplicables.

Para más información, visite https://www.samsung.com/es/support

También puede ponerse en contacto con:

SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA, S.A.U.
Parque Empresarial Omega, Edificio C,
Avenida de la Transición Española, 32,
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel: (0034) 911.750.015

Anexo I:
Reino Unido, República de Irlanda, Alemania, Francia, Italia, Malta, España, Portugal, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Suecia, Finlandia, Polonia, Hungría, República Checa, Eslovaquia, Austria, Eslovenia, Estonia, Letonia, Lituania, Grecia, Suiza, Noruega, Liechtenstein, Rumania, Bulgaria, Croacia y Chipre.

Cartão de garantia (Portugal)

Este produto Samsung é garantido por um período de três (3) anos a partir da data de entrega original, contra defeitos de fabrico e/ou mão-de-obra, caso o adquirente seja um consumidor final. A falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois (2) anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega. Decorrido este prazo cabe ao cliente provar que a falta de conformidade existia à data da entrega.

Se, durante o período de garantia, este produto apresentar qualquer defeito, em situação de utilização ou manutenção normal, o comprador deverá dirigir-se à loja onde o produto foi originalmente adquirido ou à Samsung, através de um Centro de Assistência Autorizado Samsung.

CONDIÇÕES:

1. A garantia só é válida mediante a apresentação da factura comprovativa da compra, indicando a data de aquisição, o nome do revendedor, o modelo, sendo ainda recomendada a indicação do Número de série/IMEI do produto, podendo ser também apresentado documento que comprove a data de entrega do produto (como a guia de remessa), se disponível.
   A Samsung reserva-se o direito de recusar assistência em garantia no caso de essas informações terem sido apagadas ou alteradas após a aquisição original do produto ao revendedor.
2. A responsabilidade da Samsung, inclui nomeadamente aos custos da reparação e/ou substituição da unidade coberta pela garantia e, bem assim, os custos de transporte associados
3. As reparações cobertas pela garantia deverão ser efectuadas por um Revendedor/Centro de Assistência Autorizado da Samsung. O comprador não terá direito a qualquer reembolso pelas reparações cobertas pela garantia efectuadas por Centros de Assistência não autorizados pela Samsung, e a cobertura em garantia não será válida para reparações ou danos causados directamente por tais reparações quando tais reparações ou danos tenham tido impacto no defeito reclamado em garantia.
4. A reparação ou substituição, ao abrigo dos termos desta garantia, dá direito, no caso de reparação, à extensão do período de garantia pelo período de 6 meses por reparação (até ao limite de 4 reparações), ou ao recomeço do mesmo, quando esteja em causa a substituição do produto. A reparação coberta pelos termos desta garantia poderá ser efetuada utilizando peças novas ou recuperadas funcionalmente equivalentes.
5. A garantia não é aplicável a problemas que não estejam directamente relacionados com defeitos de material, concepção ou mão-de-obra.

A garantia não cobre:

- A diminuição do desempenho dos componentes consumíveis, tais como baterias, ao longo do tempo, a menos que a avaria se tenha devido a defeitos de material, conceção ou mão de obra.
- Inspecções periódicas, manutenção, reparação e substituição de componentes, devidas à utilização e ao desgaste normais.
- Utilização excessiva ou incorrecta, incluindo mas não se limitando unicamente à impossibilidade de utilização deste produto para os fins normais a que se destina ou de acordo com as instruções de utilização e manutenção da Samsung.
- A actualização do software devido a alterações nos parâmetros das redes.
- Os casos em que o produto seja utilizado em conjunto com acessórios não aprovados pela Samsung para uso directo com este produto.
- A avaria do produto, devida a instalação incorreta (exceto se a instalação tiver sido realizada por um vendedor autorizado da Samsung, ou sob a sua responsabilidade, ou pelo consumidor seguindo as instruções de instalação da Samsung) ou utilização não conforme ou por desrespeito das instruções do manual do produto.

- Os acidentes, catástrofes naturais ou quaisquer outras causas que estejam fora do controlo da Samsung provocadas por trovoada, água, fogo, perturbações da ordem pública e condições de ventilação incorrecta.
- As modificações não autorizadas, executadas com o objectivo de que o produto fique em conformidade com as normas técnicas locais ou nacionais dos países para os quais o produto Samsung não foi originalmente concebido.
- Os danos na bateria, causados por sobrecarga ou não utilização de acordo com as instruções especificas de cuidado descritas no manual do produto.
- Quando o modelo, Número. de série//IMEI e número de produto tiverem sido alterados, apagados, retirados ou tornados ilegíveis.
- Quando qualquer dos selos do compartimento da bateria ou pilhas estiver quebrado ou mostrar sinais de ter sido falsificado.

Exclusão:

- Cartão SIM, dados armazenados - a Samsung não será responsável por garantir que o cartão SIM é retirado dos produtos devolvidos, nem por guardar quaisquer dados armazenados, relativamente aos produtos que ainda estejam ou tiverem deixado de estar cobertos pela garantia.

6. Esta Garantia não afecta os direitos previstos na lei, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro nem os direitos dos nem os direitos dos consumidores face aos revendedores com base nos respectivos contratos de compra/venda. No âmbito e pelo período da garantia legal, o consumidor é titular dos direitos de reposição da conformidade, redução do preço ou resolução do contrato, estes dois últimos perante o vendedor, nos termos previstos na legislação aplicável, direitos que não são afetados por qualquer garantia comercial. Na medida do permitido pela legislação aplicável, esta garantia constitui o único e exclusivo recurso jurídico dos compradores, e nem a Samsung nem as empresas suas subsidiárias ou os distribuidores indicados neste documento de garantia serão responsáveis por quaisquer danos acidentais ou consequências decorrentes do não cumprimento de qualquer garantia explícita ou implícita deste produto.
7. A presente garantia será válida relativamente a todos os produtos específicos adquiridos pelo consumidor nos territórios do Reino Unido, República da Irlanda, Alemanha, França, Itália, Malta, Espanha, Países Baixos, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Suécia, Finlândia, Polónia, Hungria, República Checa, Eslováquia, Áustria, Eslovénia, Estónia, Letónia, Lituânia, Grécia, Chipre, Roménia, Bulgária, Suíça, Noruega, Liechtenstein e Croácia e Portugal, com as condições correspondentes à garantia do país em que pretenda ser exercida .
8. Mais esclarecimentos ou informações complementares sobre como solicitar uma intervenção ao abrigo de Garantia poderão ser obtidos em:

http://www.samsung.com/pt

OU

Linha de Apoio Samsung: 210 608 098
Dias úteis das 9h às 20h
Chamada para a rede fixa nacional

SAMSUNG ELECTRÓNICA PORTUGUESA, Unipessoal, Lda.
Lagoas Park, Edifício 5B, Piso 4,
2740-298 Porto Salvo - Portugal

HQ62201000910
FWZ

SAMSUNG